



## PRENDRE EN CHARGE UN CLIENT EN ANGLAIS

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, vous serez apte à utiliser les compétences linguistiques essentielles à l'accueil et au service de la clientèle anglophone. Vous aurez une meilleure compréhension et expression de l'anglais, à l'oral comme à l'écrit.

Vous serez capable de lire des textes courts, écrire des messages simples, faire face à des demandes dans votre contexte professionnel.

### CONTENU DU PROGRAMME

L'apprentissage se fait au travers d'apports théoriques et d'exercices sur des thématiques de la vie courante et/ou de la vie professionnelle : accueil, communications téléphoniques courtes, présentation personnelle, prises de commande, réservations, service.

Les différents apprentissages sont donc réalisés en tenant compte de la spécificité de votre secteur d'activité.

Vous ferez ainsi l'acquisition :

- Des automatismes de base : noms et adjectifs, articles et pronoms, adjectifs possessifs et pronoms relatifs, comparatifs et superlatifs...
- Des structures grammaticales et du vocabulaire fondamental
- De l'orthographe et de la syntaxe
- De la conjugaison : présent simple, progressif, preterit, futur simple

### METHODES MOBILISÉES ET MODALITES D'ÉVALUATION

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives ou actives (tests, mises en situation, jeux de rôle...) permettant d'acquérir ou actualiser ses connaissances.
- Réalisation d'un quizz/QCM d'évaluation finale des connaissances
- Remise d'une fiche individuelle d'appréciation de la formation
- Remise au stagiaire du support de formation sur clé USB

#### Durée & Tarif

**3 jours – 21heures**

INTER : prix catalogue /pers.

INTRA : nous contacter

#### Modalités et délais d'accès

##### Formation en présentiel

INTER : possibilité d'inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

INTRA : nous contacter

#### Public visé

Toute personne amenée à utiliser l'anglais dans la relation client

#### Pré requis

Compréhension du français  
Test de positionnement initial

#### Lieu

**ASFOREST ou en entreprise**

#### Dates de session

**Voir catalogue**

HÔTELS / RESTAURANTS / CAFÉS / TRAITEURS

